

**EVALUASI PROSEDUR PEMBAYARAN DANA PENSIUN
KEPADA PESERTA DI PT. TASPEN (PERSERO)
KANTOR CABANG UTAMA SURABAYA**

ARTIKEL ILMIAH

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Diploma 3
Program Studi Akuntansi



Oleh:

KARTIKA KUSUMA WARDHANI

NIM: 2019410466

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HAYAM WURUK PERBANAS
SURABAYA**

2022

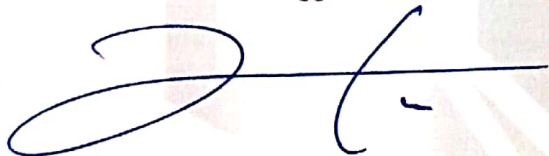
PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Kartika Kusuma Wardhani
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 09 Maret 2001
NIM : 2019410466
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Program Pendidikan : Diploma 3
Judul : Evaluasi Prosedur Pembayaran Dana Pensiun
Kepada Peserta di PT. TASPEN (Persero)
Kantor Cabang Utama Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh:

Ketua Program Studi Diploma

Tanggal:

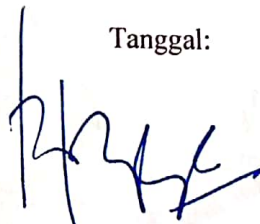


(Kadek Pranetha Prananjaya, S.E., M.A)

NIDN: 0708068907

Dosen Pembimbing

Tanggal:



(Dr. Nurul Hasanah Uswati Dewi, S.E., M.SI., CTA)

NIDN: 0716067802

**EVALUATION OF PENSION FUND PAYMENT PROCEDURES
TO PARTICIPANTS IN PT. TASPEN (PERSERO)
MAIN BRANCH OFFICE SURABAYA**

**Kartika Kusuma Wardhani
2019410466**

***e-mail:* 2019410466@students.perbanas.ac.id**

ABSTRACT

A pension program is a program that provides regular payments to pension plan participants and is given when the participant has entered retirement age. One of the companies that organizes the pension program is PT. TASPEN (Persero). PT. TASPEN (Persero) is a State-Owned Enterprise or BUMN which organizes the Social Insurance Program for State Civil Apparatus or ASN. The aim of the researcher in conducting this research is to know the accuracy of PT. TASPEN (Persero) in implementing the procedure for payment of pension funds to participants with the decision of the board of directors regarding the procedure for paying pensions. This study uses a descriptive method with a qualitative approach that describes the problems that occur using data analysis techniques. The data collection method used the documentation method where documents were obtained from the company, both received from certain divisions and the company's official website and interview methods with employees of PT. TASPEN (Persero). Based on the research that has been done, it is known that PT. TASPEN (Persero) encountered several obstacles, namely the participants' ignorance in carrying out their obligations so that the procedure did not run perfectly.

Keywords: payment procedure, pension

PENDAHULUAN

Pemerintah Indonesia memberikan kesejahteraan berupa jaminan untuk para pegawai yang berkerja langsung dibawah pemerintahan Republik Indonesia. Para pegawai tersebut disebut dengan Pegawai Negeri Sipil atau PNS. Pegawai Negeri Sipil adalah seseorang warga Negara Republik Indonesia yang memenuhi syarat tertentu yang diangkat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian untuk menduki jabatan tertentu sebagai Pegawai Aparatur Sipil Negara (Peraturan Pemerintah RI Nomor 94 tahun 2021). Jaminan yang diberikan oleh pemerintah pun tidak hanya untuk pegawai yang masih aktif saja, melainkan juga kepada para pensiunan. Dalam merealisasikan untuk memberikan jaminan kepada tenaga kerja maupun pensiunan, maka pemerintah mendirikan PT. TASPEN (Persero).

Salah satu kegiatan utama dari PT. TASPEN (Persero) adalah melakukan pembayaran atas dana pensiun kepada peserta taspen. Dalam melaksanakan kegiatannya, Taspen menemui beberapa kendala, oleh karena itu untuk memastikan kinerja perusahaan berjalan dengan baik, maka perusahaan perlu mengadakan evaluasi.

Adapun yang menjadi rumusan masalah yaitu, bagaimana prosedur pembayaran pensiun yang telah diterapkan oleh PT. TASPEN (Persero), apakah sudah sesuai dengan peraturan direksi PT Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (Persero) nomor PD-24/DIR/2013 tentang tata cara pencairan, penyaluran, pembayaran, dan pertanggungjawaban dana belanja pensiun dan dapat mencapai tujuan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada para peserta.

Tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui kesesuaian atau ketepatan PT. TASPEN (Persero) dalam melaksanakan prosedur pada pembayaran dana pensiun kepada peserta taspem dengan peraturan direksi PT Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (Persero) nomor PD-24/DIR/2013 tentang tata cara pencairan, penyaluran, pembayaran, dan pertanggungjawaban dana belanja pensiun dan mampu untuk mencapai tujuan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada para peserta.

Manfaat penelitian yang diperoleh dibagi menjadi dua, yaitu manfaat teoritis dan praktis. Pada manfaat teoritis diharapkan dapat menambah literatur dan sumber pengetahuan yang berhubungan dengan sistem pengendalian terutama pada proses pembayaran dana pensiun pada perusahaan asuransi. Sedangkan untuk manfaat praktis terbagi menjadi tiga, yang pertama bagi Institansi, sebagai bahan masukan dan informasi yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam hal yang berhubungan dengan prosedur pembayaran dana pensiun kepada peserta. Kedua bagi Universitas diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan masukan dalam melakukan evaluasi terhadap prosedur yang terjadi di perusahaan. Ketiga bagi peneliti selanjutnya, diharapkan hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan kajian serta referensi bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan prosedur pembayaran dana pensiun pada perusahaan asuransi.

Sistematika yang digunakan dalam penulisan adalah Bab 1 Pendahuluan, Bab 2 Tinjauan Pustaka, Bab 3 Metode Penelitian, Bab 4 Hasil dan Pembahasan dan Bab 5 Penutup.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Prosedur

Prosedur adalah sebuah rangkaian proses pada setiap pekerjaan dalam usaha maupun bisnis (Rifka 2017:7). Sedangkan menurut

Rasto (2015:49) prosedur adalah rangkaian aktivitas yang ditetapkan atau kegiatan yang harus berlaku atau berlangsung untuk mencapai hasil tertentu. Berdasarkan pengertian tersebut diketahui bahwa prosedur merupakan dasar yang wajib diterapkan atas kegiatan-kegiatan yang dilakukan.

Pendapat lain dari Mulyadi (2016:4), prosedur adalah serangkaian aktivitas klerikal untuk memastikan kegiatan proses transaksi usaha yang terjadi secara berkala. Biasanya dalam melaksanakan suatu prosedur akan melibatkan banyak orang dalam satu atau lebih departemen.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa prosedur adalah sebuah rangkaian aktivitas yang ditetapkan oleh suatu perusahaan atau bisnis yang dilakukan secara berkala dan melibatkan banyak orang dari satu ataupun banyak divisi.

Manfaat Prosedur

Ada beberapa manfaat yang didapatkan perusahaan atau instansi dengan penggunaan prosedur pada kegiatan perusahaan menurut Hidayatullah (2021), yaitu:

1. Memudahkan seseorang untuk mencapai tujuan yang diinginkan.
2. Membuat pekerjaan menjadi lebih terstruktur karena dengan adanya prosedur dapat menjadi petunjuk yang jelas untuk melaksanakan semua kegiatan.
3. Dengan adanya prosedur, tidak perlu melakukan penyederhanaan kegiatan sehingga sebuah pekerjaan menjadi lebih efektif.
4. Mengecilkkan kemungkinan terjadinya pelanggaran ataupun penyimpangan.
5. Memberikan kemudahan dalam melakukan pengawasan untuk sebuah kegiatan. Jika ditemukan adanya pelanggaran atau penyimpangan, pihak berwenang dapat segera melakukan arahan dan juga perbaikan.

Jenis Prosedur

Menurut Rasto (2015:50) jenis prosedur terbagi menjadi dua yaitu:

1. Prosedur Primer, prosedur ini dibuat dengan maksud untuk mempermudah dalam menyelesaikan tugas sehari-hari.
2. Prosedur Sekunder, prosedur yang dibuat dengan maksud untuk memfasilitasi sebuah pekerjaan yang akan dilakukan oleh prosedur primer.

Karakteristik Prosedur

Menurut Rasto (2015:53) sebuah prosedur harus memiliki enam karakteristik yaitu:

1. Efisien, sebuah prosedur dinyatakan efisien apabila dapat meminimumkan penggunaan waktu, upaya, dan peralatan.
2. Efektif, sebuah prosedur akan dinyatakan efektif apabila dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
3. Sederhana, prosedur dibuat sesederhana mungkin sehingga dapat mudah untuk dipahami dan diikuti.
4. Konsisten, hasil dari prosedur harus bersifat konsisten untuk jangka waktu yang cukup lama. Dengan adanya prosedur yang konsisten, maka jumlah kesalahan akan jauh lebih sedikit.
5. Fleksibel, prosedur harus dijelaskan dengan baik dan juga terstruktur. Prosedur harus fleksibel dengan perubahan-perubahan yang terjadi dan fleksibel jika dihadapkan pada masalah yang besar nantinya.
6. Diterima, saat pembuatan sebuah prosedur harus memperhatikan unsur sumber daya manusia, dengan maksud agar kedepannya prosedur tersebut dapat diterima.

Pengertian Standar Operasional Prosedur

Standar Operasional Prosedur adalah sebuah perangkat lunak yang berfungsi

untuk mengatur tahapan suatu proses atau prosedur kerja tertentu (Budihardjo, 2014:7). Sedangkan menurut Mahardika (2021:2), Standard Operating Procedure (SOP) merupakan sebuah dokumen yang berhubungan dengan prosedur yang akan digunakan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dengan tujuan mendapatkan hasil kerja yang efektif dan efisien.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa Standard Operating Procedure atau yang biasa disebut dengan SOP merupakan sebuah dokumen tertulis yang dimiliki perusahaan dan berisikan tentang tata cara terkait prosedur kerja yang bersifat tetap dan berkala untuk menyelesaikan suatu pekerjaan serta mendapatkan hasil kerja yang memuaskan.

Pengertian Pensiun

Pensiun adalah seorang pekerja atau pegawai yang diberhentikan dari aktivitasnya atas pekerjaan yang dimiliki dengan berbagai alasan tertentu (Otoritas Jasa Keuangan, 2019). Pengertian dari kata pensiun dapat diartikan sesuai dengan profesi dari masing-masing individu. Selain itu perlakuan pensiun antara satu profesi dengan profesi yang lain juga berbeda-beda. Untuk pensiun profesional, tidak ada ketentuan umur yang menjadi batas untuk mereka pensiun. Bagi karyawan atau pekerja dari sebuah perusahaan atau instansi, pensiun merupakan berhenti bekerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pengertian Program Pensiun

Pengertian program pensiun menurut Otoritas Jasa Keuangan (2019) adalah suatu program yang menjajikan akan melakukan pembayaran dengan sejumlah uang yang sama secara rutin dan akan mulai dibayarkan apabila peserta telah pensiun atau berhenti bekerja karena telah mencapai batas usia untuk pensiun.

Menurut PT Taspen (Persero) (2018) yang dipublikasikan melalui www.taspen.co.id

dan diakses pada tanggal 11 Juli 2022 menjelaskan bahwa program pensiun adalah sebuah program yang bertugas untuk memberikan penghasilan kepada peserta program pensiun setiap bulan sebagai bentuk jaminan hari tua dan penghargaan atas dedikasi menjadi pegawai negeri serta bekerja di dinas Pemerintah selama bertahun-tahun.

Tujuan Program Pensiun

Menurut Kasmir (2013:290) berikut adalah beberapa tujuan dengan adanya program pensiun untuk beberapa pihak:

1. Bagi Pemberi Kerja, yaitu sebagai bentuk penghargaan yang diberikan perusahaan kepada para pekerjanya atas pengabdianya kepada perusahaan terkait, menurunkan *turn over* karyawan, dan meningkatkan motivasi karyawan.
2. Bagi Pekerja, yaitu kepastian mendapatkan penghasilan di masa depan setelah masa pensiun dan Memberikan rasa aman untuk masa yang akan datang atau masa usia pensiun sehingga pekerja termotivasi melakukan pekerjaan dengan baik dalam bekerja.
3. Bagi Lembaga Pengelola Dana Pensiun, yaitu Memperoleh keuntungan dengan melakukan beberapa kegiatan investasi dan berpartisipasi dalam membantu dan mendukung program pemerintah.

Manfaat Program Pensiun

Menurut Latumaerissa (2017:678) berikut adalah beberapa kategori tentang manfaat pensiun yang akan diberikan kepada karyawan atau pegawai:

1. Manfaat Pensiun Normal (*Normal Retirement*) yaitu manfaat yang akan diterima peserta pada saat mencapai usia pensiun normal.
2. Manfaat Pensiun Dipercepat (*Early Retirement*) yaitu manfaat yang diterima peserta apabila berhenti bekerja minimal 10 tahun sebelum usia pensiun normal.

3. Manfaat Pensiun Cacat (*Disabled Retirement*) yaitu manfaat yang diterima apabila peserta mengalami cacat. Pensiun cacat tidak mempunyai batasan usia,
4. Manfaat Pensiun Ditunda (*Deffered Retirement*) yaitu manfaat yang diterima oleh peserta apabila berhenti bekerja dan belum mencapai usia pensiun normal.

Pengertian Dana Pensiun

Dana Pensiun adalah lembaga keuangan yang mengelola harta kekayaan serta mengelola dan menjalankan program yang menjanjikan atas pendapatan setelah purna tugas dari sebuah pekerjaan (Latumaerissa 2017:670).

Menurut Kasmir (2017:278) dana pensiun adalah sejumlah dana yang dipungut oleh suatu lembaga atau perusahaan dari karyawan dan memberikan pendapatan kepada peserta pensiun sesuai dengan kesepakatan.

Berdasarkan beberapa definisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa dana pensiun adalah sebuah perusahaan yang telah disahkan secara hukum untuk memungut, mengelola dan memberikan sejumlah dana yang kemudian akan diberikan kepada para karyawan saat pensiun.

Manfaat Dana Pensiun

Menurut Otoritas Jasa Keuangan (2016) berikut adalah manfaat dari adanya dana pensiun:

1. Tabungan dan Investasi, yaitu jumlah seluruh iuran peserta dan pemberi kerja termasuk seluruh hasil dari investasinya yang akan diberikan kepada peserta.
2. Pensiun, yaitu seluruh iuran dan hasil investasinya akan diberikan apabila peserta telah memasuki masa pensiun.
3. Asuransi, yaitu ketika peserta tidak dapat bekerja karena meninggal dunia atau sakit maka perhitungan manfaat pensiun dapat dikatakan masa

kerjanya telah mencapai usia berhak menerima pensiun.

Kewajiban, Wewenang dan Hak Pendiri Dana Pensiun

Menurut (Latumaerissa 2017:686), kewajiban pendiri dana pensiun adalah membuat sebuah pernyataan tertulis yang berisikan ketersediannya untuk membiayai penyelenggaraan dana pensiun serta bertanggung jawab atas ketersediaan dana untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar manfaat pensiun kepada peserta. Sedangkan wewenang pendiri dana pensiun adalah dapat melakukan pendirian serta pembubaran dan pensiun, membuat serta merubah peraturan dana pensiun, melakukan perekrutan atau memberhentikan pengurus maupun dewan pengawas dan menentukan arah investasi. Serta hak pendiri dana pensiun adalah mendapatkan laporan dari pengurus tentang perkembangan portofolio dan hasil dari investasi, menerima pertanggungjawaban pengelolaan dana pensiun dari pengurus dan mendapatkan laporan hasil pengawasan dari dewan pengawas atas pengelolaan dana pensiun.

Lembaga Pengelola Dana Pensiun

Menurut Otoritas Jasa Keuangan (2016) terdapat lima lembaga yang mengelola dana pensiun di Indonesia, yaitu:

1. PT. TASPEN merupakan perusahaan asuransi yang didirikan oleh Pemerintah. Peserta dari perusahaan ini dikhususkan untuk Aparatur Sipil Negara, dimana seluruh ASN wajib menjadi peserta Taspen.
2. PT. ASABRI, didirikan untuk mengelola dana pensiun khusus anggota TNI, POLRI, dan pegawai sipil Kementerian Pertahanan Republik Indonesia atau KEMHAN.
3. Dana Pensiun Pemberi Kerja (DPPK), adalah dana pensiun yang dibentuk oleh orang atau badan yang melakukan aktivitas memperkerjakan karyawan selaku pendiri dengan tujuan menyelenggarakan Program

Pensiun Iuran Pasti dan Program Pensiun Manfaat Pasti.

4. Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK), adalah dana pensiun yang dibentuk oleh bank atau perusahaan asuransi jiwa dengan tujuan mengadakan Program Pensiun bagi perorangan, baik karyawan maupun pekerja mandiri yang tidak termasuk Dana Pensiun Pemberi Kerja bagi karyawan bank atau perusahaan asuransi itu sendiri.
5. Program Dana Pensiun BPJS Ketenagakerjaan, adalah badan hukum publik yang didirikan oleh Pemerintah untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Peserta BPJS adalah semua orang, termasuk orang asing yang bekerja di Indonesia minimal selama enam bulan dan telah membayar iuran.

Jenis Program Dana Pensiun

Terdapat dua jenis program dana pensiun yang ada di Indonesia, yaitu Program Pensiun Iuran Pasti (PPIP) dan Program Pensiun Manfaat Pasti (PPMP). Program pensiun iuran pasti atau PPIP adalah suatu manfaat pensiun yang berupa akumulasi iuran beserta hasil dari pengembangannya. Sedangkan program pensiun manfaat pasti atau PPMP adalah suatu program pensiun yang nominal manfaat pensiunnya sudah ditentukan sebelumnya dalam sebuah formula tertentu.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Pada penelitian yang dilakukan, peneliti menggunakan rancangan yang bersifat deskriptif. Penelitian deskriptif adalah sebuah penelitian yang dilakukan dengan tujuan untuk menjelaskan suatu kondisi atau peristiwa secara detail (Morissan 2017:37). Sedangkan menurut Rukajat (2018:1), penelitian dengan menggunakan metode deskriptif merupakan penelitian dengan menggambarkan sebuah fenomena yang terjadi secara nyata, actual, realistik.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian deskriptif adalah sebuah penelitian yang menjelaskan rangkaian kondisi atau peristiwa tertentu secara detail dan sesuai dengan fakta yang terjadi.

Penelitian ini dilakukan oleh peneliti dengan cara mendeskripsikan dengan jelas untuk mengetahui mengenai gambaran, keadaan, atau informasi akan suatu hal berdasarkan fakta yang ada. Pada penelitian ini, peneliti akan berfokus pada evaluasi mengenai prosedur pembayaran dana pensiun kepada peserta yang dilakukan oleh PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Surabaya.

Pada penelitian ini akan melalui beberapa tahap, dimulai dengan tahapan rancangan penelitian dimana akan dilakukan pengumpulan beberapa data atau informasi yang berkaitan langsung dengan topik yang diangkat. Data serta informasi yang telah terkumpul tersebut dapat membantu dalam melakukan evaluasi prosedur pembayaran dana pensiun kepada peserta yang dilakukan oleh PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Surabaya.

Batasan Penelitian

Batasan objek pada penelitian laporan tugas akhir ini adalah prosedur pembayaran dana pensiun kepada peserta di oleh PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Surabaya. Terkait dengan prosedur yang akan dibahas pada penelitian ini akan merujuk pada Peraturan Direksi PT Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (Persero) nomor PD-24/DIR/2013 tentang Tata cara pencairan, penyaluran, pembayaran, dan pertanggungjawaban dana belanja pensiun. Dimana pada peraturan direksi memuat beberapa informasi dimulai dengan pengverifikasian dokumen peserta sampai dengan proses pembayaran.

Batasan objek lainnya adalah pada penelitian meliputi beberapa hal, yaitu prosedur pembayaran dana pensiun, dokumen-dokumen persyaratan pembayaran dana pensiun dan hambatan-

hambatan yang terjadi pada saat proses pembayaran dana pensiun kepada peserta.

Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian laporan tugas akhir di PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Data primer dalam penelitian ini adalah informasi yang didapatkan langsung dari sumber informasi berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Surabaya. Hasil wawancara tersebut berupa beberapa informasi terkait prosedur pembayaran dana pensiun ke peserta Taspem.
2. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data-data yang berkaitan dengan topik pembahasan hasil dari melakukan pencairan data secara mandiri melalui website resmi perusahaan yaitu www.taspem.co.id.

Metode yang digunakan dalam mengumpulkan data untuk penyusunan penelitian laporan tugas akhir di PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Metode Dokumentasi
Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data yang terkait dengan prosedur pembayaran dana pensiun kepada peserta. Data yang dikumpulkan pun bersumber dari perusahaan, baik yang diterima dari divisi tertentu maupun website resmi perusahaan.
2. Metode Wawancara
Penggunaan metode pengumpulan data ini dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan melakukan aktivitas tanya-jawab dengan salah satu pegawai PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Surabaya sebagai narasumber. Wawancara dilakukan secara langsung atau bertemu dengan pegawai di PT.

TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Surabaya dan secara online melalui aplikasi whatsapp. Pertanyaan yang diajukan pun adalah hal-hal yang diperlukan dalam menilai prosedur dalam melakukan pembayaran dana pensiun kepada peserta.

Teknik Analisa Data

Dalam penulisan penelitian ini teknis analisa data yang digunakan oleh peneliti adalah teknik analisa deskriptif kualitatif. Penelitian ini akan menjelaskan sebuah peristiwa dari data yang diperoleh dari wawancara maupun data yang diperoleh sendiri hasil dari melakukan pengamatan secara langsung maupun mencari data secara mandiri. Pada penelitian ini analisis yang digunakan untuk pembahasan serta menjelaskan hasil penelitian dengan membandingkan dan mempertimbangkan prosedur pembayaran pensiun yang terjadi dilapangan dengan ketentuan pada Peraturan Direksi PT Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (Persero) nomor PD-24/DIR/2013 tentang tata cara pencairan, penyaluran, pembayaran, dan pertanggungjawaban dana belanja pensiun. Hasil dari perbandingan dan pertimbangan dalam bentuk penjelasan atau keterangan yang tidak berbentuk numerik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Subyek Penelitian

Sejarah Singkat Perusahaan

PT Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (Persero) atau disingkat PT. TASPEN (Persero) merupakan salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menyelenggarakan Program Asuransi Sosial bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS). Program yang terdapat pada PT. TASPEN terdiri dari Program Pensiun Pegawai Negeri Sipil dan Tabungan Hari Tua (THT) yang bertujuan untuk mensejahterakan kehidupan PNS saat memasuki usia pensiun.

Taspen didirikan dengan nama awal PN TASPEN hingga pada tanggal 18 November 1970 resmi betransformasi menjadi Perusahaan Umum.

Sebagai upaya dalam memfokuskan diri sebagai perusahaan yang melayani jaminan sosial untuk Aparatur Sipil Negara (ASN) pada tanggal 01 Juli 2015, PT. TASPEN (Persero) dipercaya untuk mengelola dan melayani Program Asuransi Sosial yaitu Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) dan Jaminan Kematian (JKM).

Sebagai bentuk usaha perusahaan dalam memberikan layanan seluruh peserta dari PT. TASPEN (Persero) yang tersebar di seluruh Indonesia, sesuai data pada tahun 2018, PT. TASPEN (Persero) memiliki 57 Kantor Cabang yang terdiri dari 6 Kantor Cabang Utama dan 51 Kantor Cabang dengan 24.469 titik layanan yang tersebar di seluruh Indonesia (PT Taspen (Persero), 2018b). Salah satu kantor cabang PT. TASPEN yang sekaligus menjadi tempat penelitian pada kesempatan kali ini adalah PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama (KCU) Surabaya. Terdapat slogan khusus yang dibuat langsung oleh para pegawai PT. TASPEN (Persero) KCU Surabaya yaitu keren, wani dan sparkling. Sesuai dengan slogan tersebut diharapkan kedepannya KCU Surabaya dapat terus meningkatkan kinerja termasuk pelayanan kepada para peserta, berani dan siap dalam membuat gebrakan baru sehingga membuat KCU Surabaya semakin bersinar dan dapat menjadi KCU yang membanggakan untuk prestasi BUMN sendiri.

PT. TASPEN (Persero) KCU Surabaya bekerja sama dengan beberapa mitra bayar dengan tujuan untuk memudahkan dalam melakukan kegiatan proses pembayaran terkait program Tabungan Hari Tua, pensiun pertama, pensiun bulanan kepada peserta. Dengan memiliki banyak titik layanan dengan begitu dapat memberikan kemudahan bagi para peserta TASPEN untuk memilih atau menentukan kantor bayar yang paling dekat dengan domisili atau tempat tinggalnya masing-masing. Berikut beberapa mitra bayar yang bekerja

sama dengan PT. TASPEN (Persero) KCU Surabaya, yaitu BRI, BNI, BTN, BJB dan yang lainnya (PT Taspen (Persero), 2018b).

Visi dan Misi Perusahaan

Visi:

Visi dari PT. TASPEN (Persero) merupakan hasil rumusan yang dilaksanakan secara bersama-sama dan disajikan secara jelas di website yang dimiliki dan dikelola langsung oleh perusahaan yaitu www.taspen.co.id. Berikut adalah visi dari PT. TASPEN (PERSERO), “*Menjadi Perusahaan Asuransi Sosial dan Dana Pensiun yang Unggul, Terpercaya dan Berkelanjutan demi mewujudkan kesejahteraan Peserta untuk meningkatkan nilai ekonomi dan sosial Indonesia*” (PD-17/DIR/2021 tentang Perilaku Etika (Code Of Conduct) PT. Taspen (Persero) 2021).

Misi:

Misi yang dibuat oleh PT. TASPEN (Persero) menggambarkan tentang pernyataan yang berorientasi pada sebuah tindakan, tujuan layanan dari perusahaan kepada peserta yang mencakup beberapa hal, seperti tujuan, fungsi, dan deskripsi dari perusahaan. Sesuai dengan website perusahaan, misi dari PT. TASPEN (Persero) adalah “*Memastikan terwujudnya Layanan Terbaik dan Investasi yang Andal serta Kepemimpinan Inovasi Bisnis dan Transformasi Digital dengan didukung oleh Sumber Daya Manusia yang Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif*” (PD-17/DIR/2021 tentang Perilaku Etika (Code Of Conduct) PT. Taspen (Persero) 2021).

Profil Usaha

PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Surabaya beralamat di Jl. Diponegoro No. 193, Surabaya. Saat ini PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Surabaya memiliki empat macam program dalam kegiatan usahanya yaitu, Tabungan Hari Tua (THT), Pensiun, Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) dan Jaminan Kematian (JKK).

1. Tabungan Hari Tua (THT)
Besaran iuran Tabungan Hari Tua yang wajib dibayarkan oleh peserta adalah sebesar $3,25\% \times$ Penghasilan selama sebulan (gaji pokok + tunjangan keluarga).
2. Program Pensiun
Besaran iuran Program Pensiun yang wajib dibayarkan oleh peserta adalah sebesar $4,75\% \times$ Penghasilan selama sebulan (gaji pokok + tunjangan keluarga).
3. Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)
Besaran iuran Program JKK yang wajib dibayarkan oleh pemberi kerja adalah sebesar $0,24\% \times$ Gaji Pokok.
4. Jaminan Kematian (JKM)
Besaran iuran Program JKM yang wajib dibayarkan oleh pemberi kerja adalah sebesar $0,72\% \times$ Gaji Pokok.

Hasil Penelitian

Persyaratan Pencairan Dana Pensiun

Berikut adalah beberapa dokumen persyaratan yang wajib diserahkan oleh peserta kepada PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Surabaya:

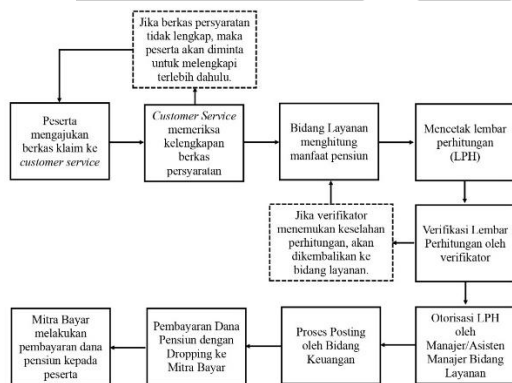
1. Formulir Permintaan Pembayaran.
2. Surat Keputusan Pensiun dengan pas foto.
3. Surat Keterangan Penghentian Pembayaran atau SKPP.
4. Pas foto dengan ukuran 3×4 sebanyak 2 lembar.
5. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) pemohon.
6. Fotocopy buku tabungan.
7. Fotocopy Nomor Pokok Wajib Perpajakan (NPWP).
8. Surat Keterangan Sekolah untuk anak usia antara 21-25 tahun.
9. Apabila pegawai meninggal dunia pada saat bulan jatuh tempo pensiun dan belum mengajukan klaim, maka ahli warisnya melengkapi:
 - a. Surat keterangan meninggal dunia atau kematian dari Kelurahan atau Rumah Sakit.
 - b. Fotocopy surat nikah dengan legalisir dari Kantor Urusan

Agama atau Kelurahan bila pemohon merupakan suami atau istri dari peserta.

- c. Surat penunjukkan wali dan pengadilan apabila pemohon merupakan anak belum dewasa atau belum berusia 18 tahun.
- d. Surat keterangan ahli waris apabila pemohon merupakan satu-satunya anak dan sudah dewasa.

Ketika dokumen yang dibawa sudah sesuai dengan persyaratan, maka proses untuk dilakukan pembayaran pensiun dapat diproses. Apabila dokumen belum sesuai dengan persyaratan, PT. TASPEN (Persero) tidak dapat melakukan proses selanjutnya.

Alur Pembayaran Dana Pensiun



Gambar 1 Alur Pembayaran Dana Pensiun di PT. TASPEN (Persero)

Seperti yang dapat dilihat dari gambar 1 tentang alur proses pembayaran pensiun oleh perusahaan proses pertama adalah proses yang dilakukan oleh peserta. Peserta akan datang ke kantor cabang PT. TASPEN (Persero) untuk memberikan berkas-berkas klaim persyaratan ke customer service. Selanjutnya, berkas tersebut akan diperiksa kelengkapannya oleh customer service. Apabila berkas yang diberikan belum lengkap, maka customer service akan memberi informasi kepada peserta jika berkas belum terpenuhi kelengkapannya. Peserta wajib melengkapi berkas yang kurang dan memberikannya kembali ke

customer service. Apabila berkas sudah lengkap, berkas tersebut akan diberikan ke bidang layanan untuk dihitung manfaat pensiunnya. Setelah dihitung, proses selanjutnya adalah mencetak lembar perhitungan atau LPH. LPH tersebut selanjutnya akan di verifikasi oleh tim verifikasi. Jika tim verifikasi menemukan kesalahan dalam segi perhitungan, maka akan dikembalikan ke bidang layanan yang bertugas untuk dihitung kembali.

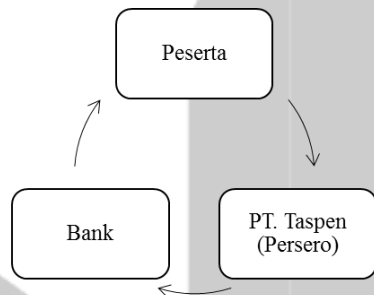
Apabila tim verifikasi sudah melakukan verifikasi atas LPH, maka langkah selanjutnya adalah pengotorisasian yang dilakukan oleh Manajer/Asisten Manajer dari bidang layanan. Otorisasi ini berbentuk tanda tangan pada lembar perhitungan yang telah diverifikasi sebelumnya. Setelah Manajer/Asisten Manajer dari bidang layanan melakukan otorisasi, LPH tersebut akan masuk ke bagian bidang keuangan.

Bidang keuangan selanjutnya akan dilakukan yang disebut dengan proses posting. Proses posting ini menggunakan alat bantu yaitu System Application and Processing. Setelah dilakukan proses posting, bidang keuangan dapat melakukan proses pembayaran atas manfaat pensiun dari peserta yang bersangkutan. Proses pembayaran ini dilakukan dengan cara melakukan dropping sejumlah uang ke bank-bank sebagai mitra bayar dari PT. TASPEN (Persero). Setelah bank menerima sejumlah uang tersebut, selanjutnya bank yang bersangkutan wajib melakukan pemindahbukuan kepada rekening peserta. Dalam melaksanakan pembayaran dana pensiun, PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Surabaya menyediakan beberapa media untuk dilakukan pembayaran dana pensiun kepada peserta Taspem, yaitu:

1. Pembayaran Melalui Bank

Peserta melakukan tahap awal yaitu mengajukan berkas persyaratan ke PT. TASPEN (Persero). Kemudian PT. TASPEN (Persero), akan memproses berkas tersebut agar uang atau manfaat pensiun dapat dibayarkan ke peserta. Setelah PT.

TASPEN (Persero) melakukan pendataan, pembayaran manfaat pensiun kepada peserta akan disalurkan melalui bank sebagai mitra bayar. Selanjutnya bank akan menyalurkan dana tersebut kepada peserta yang bersangkutan.



Gambar 2 Alur Pembayaran Pensiun Melalui Bank

Berikut adalah penjelasan terkait dengan pembayaran pensiun melalui rekening bank:

1) Hal-Hal yang Dilakukan Oleh Peserta

Hal-hal yang wajib dilakukan oleh peserta agar proses pembayaran dana pensiun berjalan dengan baik antara lain, adalah:

- a. Peserta memiliki rekening di salah satu bank yang terdaftar sebagai mitra bayar.
- b. Peserta melengkapi berkas persyaratan klaim.
- c. Peserta melakukan kewajiban untuk melakukan pembaruan atau *update* data peserta ke mitra bayar atau ke Taspen.
- d. Peserta melakukan otentikasi sesuai dengan waktu yang diberikan.

2) Hal-Hal yang Dilakukan Oleh Mitra Bayar/Bank

Hal-hal yang wajib dilakukan oleh mitra bayar agar proses pembayaran dana pensiun

berjalan dengan baik antara lain, adalah:

- a. Melakukan pemindahbukuan uang pensiun ke rekening penerima pensiun.
- b. Melaporkan Surat Pertanggung Jawaban Multak atas pembayaran pensiun bulan berkenaan kepada Taspen.
- c. Melaporkan *update* data peserta apabila ditemui yang bersangkutan meninggal dunia/menikah lagi.
- d. Melakukan otentikasi untuk memastikan yang bersangkutan masih berhak atas pensiun sebelum membayarkan dana pensiun kepada penerima pensiun.
- e. Menerapkan prinsip 5T yaitu tepat orang, tepat waktu, tepat administrasi, tepat tempat, dan tepat jumlah.

3) Hal-Hal yang Dilakukan Oleh Kantor Cabang

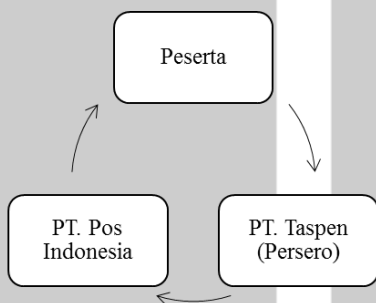
Hal-hal yang wajib dilakukan oleh kantor cabang agar proses pembayaran dana pensiun berjalan dengan baik antara lain, adalah:

- a. Menyalurkan uang pensiun dan memberikan rincian daftar pembayaran kepada mitra bayar.
- b. Memberikan surat tagihan kepada mitra bayar.
- c. Menyusun LRPP-KC Mitra Bayar (Laporan Realisasi Pembayaran Pensiun) dan LSUP-KC Mitra Bayar (Laporan Saldo Uang Pensiun).

- d. Melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan Perjanjian Kerjasama atau PKS dengan mitra bayar.

2. Pembayaran Melalui Kantor Pos

Pada gambar 3 dapat dijelaskan secara singkat, peserta melakukan tahap awal yaitu mengajukan berkas persyaratan ke PT. TASPEN (Persero). Kemudian PT. TASPEN (Persero), akan memproses berkas tersebut agar uang atau manfaat pensiun dapat dibayarkan ke peserta. Setelah PT. TASPEN (Persero) melakukan pendataan, pembayaran manfaat pensiun kepada peserta akan disalurkan melalui PT. Pos Indonesia sebagai mitra bayar. Selanjutnya PT. POS Indonesia akan menyalurkan dana tersebut kepada peserta yang bersangkutan.



Gambar 3 Alur Pembayaran Pensiun Melalui PT. Pos Indonesia

Berikut adalah penjelasan terkait dengan pembayaran pensiun melalui PT. Pos Indonesia:

1) Hal-Hal yang Dilakukan Oleh Peserta

Hal-hal yang wajib dilakukan oleh peserta agar proses pembayaran dana pensiun berjalan dengan baik antara lain, adalah:

- a. Peserta melengkapi berkas persyaratan klaim.
- b. Peserta melakukan kewajiban untuk

melakukan pembaruan atau *update* data peserta ke mitra bayar atau ke Taspen.

- c. Peserta melakukan otentikasi sesuai dengan waktu yang diberikan.

2) Hal-Hal yang Dilakukan Oleh Mitra Bayar/Pos

Hal-hal yang wajib dilakukan oleh mitra bayar agar proses pembayaran dana pensiun berjalan dengan baik antara lain, adalah:

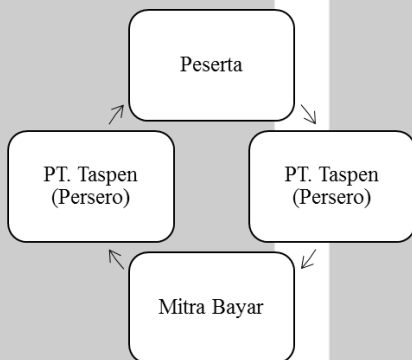
- a. Menyalurkan atau membayarkan uang pensiun kepada peserta.
- b. Melaporkan pertanggung jawaban kepada Taspen.
- c. Melaporkan *update* data peserta.
- d. Melakukan otentikasi untuk memastikan yang bersangkutan masih berhak atas pensiun.
- e. Menerapkan prinsip 5T yaitu tepat orang, tepat waktu, tepat administrasi, tepat tempat, dan tepat jumlah.

3) Hal-Hal yang Dilakukan Oleh Kantor Cabang

Hal-hal yang wajib dilakukan oleh kantor cabang agar proses pembayaran dana pensiun berjalan dengan baik antara lain, adalah:

- a. Menyalurkan uang pensiun dan memberikan rincian daftar pembayaran kepada mitra bayar.
- b. Melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan Perjanjian Kerjasama atau PKS dengan mitra bayar.

3. Pembayaran Melalui Kantor Cabang
 Pada gambar 4 dapat dijelaskan secara singkat, peserta melakukan tahap awal yaitu mengajukan berkas persyaratan ke PT. TASPEN (Persero). Kemudian PT. TASPEN (Persero), akan memproses berkas tersebut agar uang atau manfaat pensiun dapat dibayarkan ke peserta. Setelah PT. TASPEN (Persero) melakukan pendataan, pembayaran manfaat pensiun kepada peserta akan disalurkan melalui mitra bayar. Selanjutnya mitra bayar akan menyalurkan dana tersebut kepada peserta yang bersangkutan. Dengan keadaan tertentu, mitra bayar akan mengembalikan sejumlah dana kepada PT. TASPEN (Persero). Selanjutnya dengan prosedur yang ada PT. TASPEN (Persero) akan membayarkan uang tersebut kepada peserta yang bersangkutan.



Gambar 4 Alur Pembayaran Pensiun Melalui Kantor Cabang

Berikut adalah penjelasan terkait dengan pembayaran pensiun melalui Kantor Cabang:

- 1) Hal-Hal yang Dilakukan Oleh Peserta
 Untuk pembayaran uang pensiun melalui kantor cabang dilakukan apabila peserta tidak mengembalikan SPTB pada periode yang telah ditentukan. SPTB terbit ketika kantor cabang menghentikan pembayaran pensiun karena

peserta tidak mengambil pensiun selama enam bulan berturut-turut.

- 2) Hal-Hal yang Dilakukan Oleh Kantor Cabang
 Hal-hal yang wajib dilakukan oleh kantor cabang agar proses pembayaran dana pensiun berjalan dengan baik antara lain, adalah:
 - a. Membayarkan uang pensiun kepada peserta secara *On The Spot* atau peserta datang langsung ke PT. TASPEN (Pesero).
 - b. Mencetak Rekapitulasi Pembayaran Pensiun DAPEM Tunai.

Kendala Dalam Proses Pembayaran Dana Pensiun

Dalam proses pembayaran dana pensiun PT. TASPEN (Persero) mengalami beberapa kendala yang terjadi. Berikut adalah kendala dalam proses pembayaran dana pensiun:

1. Keterlambatan pembayaran uang pensiun kepada penerima yang sebenarnya sudah tidak berhak menerima.
2. Keterlambatan untuk tanggal pembayaran uang pensiun kepada peserta karena terjadi gagal pemindahbukuan.

Pembahasan

Berikut adalah penjelasan perbandingan antara peraturan PD-24/DIR/2013 dengan praktik yang ada di PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Surabaya:

Pembayaran Pensiun Melalui Bank

1. Hal-Hal yang Dilakukan Oleh Peserta
 Hal-hal yang wajib dilakukan oleh peserta agar proses pembayaran dana pensiun berjalan dengan baik antara lain, adalah:

- a. Penerima pensiun wajib mempunyai rekening tabungan pada salah satu bank yang telah melakukan Perjanjian Kerja Sama dengan PT. TASPEN (Persero).
 - b. Mengisi Surat Pernyataan Pembayaran Pensiun.
 - c. Penerima pensiun wajib melakukan otentikasi kepada Mitra Bayar yang pilih sebelum melakukan penarikan uang pensiun.
 - d. Apabila penerima pensiun tidak melakukan otentikasi selama enam bulan berturut-turut, maka PT. TASPEN (Persero) akan menghentikan sementara pembayaran pensiun pada bulan berikutnya.
2. Hal-Hal yang Dilakukan Oleh Bank
- Hal-hal yang wajib dilakukan oleh mitra bayar agar proses pembayaran dana pensiun berjalan dengan baik antara lain, adalah:
- a. Melakukan pemindahbukuan uang pensiun ke rekening penerima pensiun setelah mendapatkan sejumlah uang dari kantor cabang.
 - b. Menyampaikan laporan pertanggung jawaban kepada kantor cabang.
 - c. Menyampaikan surat pernyataan pemindahbukuan daftar pembayaran bulan berkenaan.
 - d. Melaporkan daftar normatif uang pensiun yang tidak dapat dipindahbukukan Mitra bayar wajib menyetorkan uang pensiun berdasarkan tagihan yang didapat dari kantor cabang.
3. Hal-Hal yang Dilakukan Oleh Kantor Cabang
- Hal-hal yang wajib dilakukan oleh kantor cabang agar proses pembayaran dana pensiun berjalan dengan baik antara lain, adalah:

- a. Menghentikan sementara pembayaran pensiun pada bulan berikutnya terhadap penerima pensiun yang tidak mengambil uang pensiun selama enam bulan berturut-turut.
- b. Mengirimkan formulir SPTB kepada peserta yang non-aktif untuk memastikan keberadaan penerima.
- c. Melakukan penagihan kepada mitra bayar atas uang pensiun yang terlanjur dibayarkan.
- d. Melakukan evaluasi terhadap kepatuhan pelaksanaan Perjanjian Kerja Sama dengan Mitra bayar secara berkala.

Pembayaran Pensiun Melalui PT. Pos Indonesia

1. Hal-Hal yang Dilakukan Oleh Peserta
- Hal-hal yang wajib dilakukan oleh peserta agar proses pembayaran dana pensiun berjalan dengan baik antara lain, adalah:
- a. Penerima pensiun dapat mengambil uang pensiun secara langsung atau memberikan kuasa kepada pihak atau orang lain menggunakan Surat Kuasa.
 - b. Melakukan pembaruan atau *update* data atas perubahan status dari penerima pensiun kepada PT. TASPEN (Persero).
2. Hal-Hal yang Dilakukan Oleh PT. Pos Indonesia
- Hal-hal yang wajib dilakukan oleh mitra bayar agar proses pembayaran dana pensiun berjalan dengan baik antara lain, adalah:
- a. Melakukan pembayaran kepada penerima pensiun dengan membandingkan kartu identitas peserta terlebih dahulu.
 - b. Mitra bayar melaporkan pertanggungjawaban kepada kantor cabang.

3. Hal-Hal yang Dilakukan Oleh Kantor Cabang

Hal-hal yang wajib dilakukan oleh kantor cabang agar proses pembayaran dana pensiun berjalan dengan baik anatara lain, adalah:

- a. Melakukan penghentian sementara atas pembayaran pensiun.
- b. Melakukan penghentian secara permanen atas pembayaran pensiun kepada peserta yang tidak berhak atas pensiun.
- c. Meneliti atas laporan yang diberikan oleh mitra bayar.
- d. Melakukan evaluasi terhadap kepatuhan pelaksanaan Perjanjian Kerja Sama dengan PT. POS Indonesia secara berkala.

Pembayaran Pensiun Melalui Kantor Cabang

1. Hal-Hal yang Dilakukan Oleh Peserta
Ketika peserta tidak mengambil uang pensiun selama tiga bulan berturut-turut maka kantor cabang akan memberikan SPTB. Setelah itu peserta atau penrima pensiun wajib mengembalikan SPTB tersebut ke kantor cabang. Apabila SPTB tidak kembali, maka secara otomatis pembayaran yang awalnya dilakukan oleh mitra bayar akan diambil alih oleh kantor cabang,

2. Hal-Hal yang Dilakukan Oleh Kantor Cabang

Hal-hal yang wajib dilakukan oleh kantor cabang agar proses pembayaran dana pensiun berjalan dengan baik anatara lain, adalah:

- a. Mencetak voucher pembayaran pensiun daftar pembayaran tunai Taspem.
- b. Menyusun LRPP-KC Mitra Bayar PT. TASPEN (Laporan Realisasi Pembayaran Pensiun) dan LSUP-KC Mitra Bayar PT. TASPEN (Laporam Saldo Uang Pensiun).

c. Melakukan penghentian sementara atas pembayaran pensiun kepada peserta.

d. Melakukan penghentian secara permanen atas pembayaran pensiun kepada peserta yang tidak berhak atas pensiun.

Berikut adalah kesimpulan tentang kesesuaian prosedur yang dilakukan oleh perusahaan dengan Peraturan Direksi PT Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (Persero) nomor PD-24/DIR/2013:

Tabel 1 Kesesuaian Prosedur Pembayaran Pensiun PT. TASPEN (Persero) dengan PD-24/DIR/2013

N o.	PD-24/DIR/2013	Status	Keterangan
1.	Pembayaran Pensiun Melalui Rekening		
	Hal-hal yang Perlu Dilakukan Peserta	X	Peserta belum melaksanakan kewajibannya untuk melakukan pembaruan data
	Hal-hal yang Perlu Dilakukan Mitra Bayar	V	Praktik dengan peraturan sudah sesuai dan berjalan dengan baik
2.	Pembayaran Pensiun Melalui Tunai Oleh PT. POS Indonesia		
	Hal-hal yang Perlu Dilakukan Peserta	X	Peserta belum melaksanakan kewajibannya untuk

No.	PD-24/DIR/2013	Status	Keterangan
			melakukan pembaruan data
	Hal-hal yang Perlu Dilakukan Mitra Bayar	V	Praktik dengan peraturan sudah sesuai dan berjalan dengan baik
	Hal-hal yang Perlu Dilakukan Kantor Cabang	V	
3.	Pembayaran Pensiun Melalui Tunai Oleh Kantor Cabang		
	Hal-hal yang Perlu Dilakukan Peserta	V	Praktik dengan peraturan sudah sesuai dan berjalan dengan baik
	Hal-hal yang Perlu Dilakukan Kantor Cabang	V	

Keterangan: (V) Sesuai dan (X) Tidak Sesuai

Berdasarkan kesimpulan dari tabel diatas, ketidaksesuaian terjadi akibat peserta tidak melakukan kewajibannya sebagai peserta program pensiun dengan baik dan penuh tanggungjawab. Menurut teori dari program pensiun yang ditulis oleh PT. TASPEN (Persero) dan dipublikasikan di *website* resmi perusahaan menyebutkan kewajiban yang dilakukan oleh penerima atau peserta pensiun adalah melakukan *update* atau perubahan data untuk penerima pensiun dan anggota keluarganya. Selain itu, peserta juga harus melakukan otentikasi untuk pembayaran dana pensiun. Otentikasi adalah validasi identitas perusahaan yang berkaitan dengan kombinasi penggunaan *username* dan *password*, *smart card*, *finger print*, retina mata, tanda tangan dan lain-lain yang berhubungan dengan memverifikasi identitas peserta.

Kewajiban tersebut juga sudah tertulis di PD-24/DIR/2013. Akan tetapi pada kenyataannya atau yang terjadi di lapangan peserta tidak melakukan kewajiban tersebut. Kewajiban tersebut penting dilakukan karena berpengaruh pada status peserta apakah masih berhak atau tidak dalam menerima uang pensiun. Ketika peserta tidak melakukan *update* data, peserta akan terus menerima uang pensiun meskipun sebenarnya peserta tersebut sudah tidak berhak dalam menerima pensiun. Sehingga akibat dari kelalaian peserta, mengakibatkan prosedur pembayaran tidak berjalan dengan baik dan hal ini juga berpengaruh pada kinerja yang diberikan oleh PT. TASPEN (Persero). Meskipun tata cara atau prosedur sudah dibuat, harapannya ketika hal itu terjadi, tetapi PT. TASPEN (Persero) hal itu dapat di minimalisir dengan baik. Berkaitan dengan prosedur pembayaran, terdapat alasan lainnya yang mengakibatkan masalah itu muncul yaitu ketidaktepatan data yang diberikan oleh peserta kepada PT. TASPEN (Persero). Ketidaktepatan data yang dimaksud adalah kesalahan nomor rekening atau peristiwa tersebut bisa disebut dengan gagal pemindahbukuan ke rekening penerima. Menurut hasil wawancara yang dilakukan peneliti, gagal pemindahbukuan terdiri dari dua yaitu rekening *invalid* (nomor rekening salah) dan gagal pindah buku karena salah bank.

Solusi Dari Perusahaan atas Kendala Dalam Proses Pembayaran

Berikut adalah solusi yang dimiliki PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Surabaya atas kendala-kendala yang terjadi, yaitu:

1. Melakukan Otentikasi atas Pembayaran Dana Pensiun
Otentikasi sendiri adalah kegiatan validasi identitas penerima pensiun yang berkaitan dengan kombinasi penggunaan *username* dan *password*, *smart card*, *finger print*, retina mata, tanda tangan dan lain-lain yang berhubungan dengan memverifikasi

identitas peserta. PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Surabaya memberi wewenang kepada mitra bayar untuk melakukan otentikasi kepada penerima pensiun. Kemudian laporan dari hasil otentikasi yang dilakukan oleh mitra bayar akan diberikan atau dilaporkan kepada PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Surabaya untuk disesuaikan dengan status peserta yang ada pada data perusahaan.

Jadi pada intinya, otentikasi merupakan salah satu cara PT. TASPEN (Persero) untuk memastikan jika peserta yang berkaitan masih berhak atau masih hidup. Selain mitra bayar, PT. TASPEN (Persero) juga melakukan otentikasi peserta menggunakan aplikasi Taspem Otentikasi. Pada aplikasi tersebut, tahapan melakukan otentikasi adalah sebagai berikut:

- 1) Memasukkan NOTAS.
- 2) Melakukan otentikasi sesuai instruksi pada aplikasi.
- 3) Otentikasi berhasil jika wajah sesuai dengan data biometrik.

Apabila uang pensiun terlanjur dibayarkan, maka PT. TASPEN (Persero) akan menerbitkan surat tagihan kepada mitra bayar yang bersangkutan. Kewajiban selanjutnya dari mitra bayar adalah menagihkan uang tersebut kepada penerima pensiun dan mengembalikan atau menyetorkan kembali ke PT. TASPEN (Persero).

2. Monitoring Pindah Buku Pada Aplikasi NED (*New E-Dapem*)
Aplikasi *New E-Dapem* atau NED adalah salah satu aplikasi yang digunakan oleh PT. TASPEN (Persero) dalam melakukan control terkait pembayaran dana pensiun. Ketika mitra bayar menemukan kesalahan nomor rekening, maka mitra bayar yang bersangkutan akan melaporkan hal itu melalui aplikasi

New E-Dapem atau NED. Sehingga laporan yang dibuat oleh mitra bayar akan segera diproses oleh PT. TASPEN (Persero).

Langkah pertama yang dilakukan oleh PT. TASPEN (Persero) adalah verifikasi kembali ke peserta yang bersangkutan. Kemudian PT. TASPEN (Persero) akan melakukan *approve* kembali terkait nomor rekening baru yang didaftarkan oleh peserta. Untuk melakukan pencegahan salah nomor rekening terjadi lagi, maka PT. TASPEN (Persero) juga melakukan perekaman mutasi rekening. Perekaman mutasi rekening dilakukan agar ketika melakukan pembayaran uang pensiun kedepannya sesuai dengan rekening peserta yang bersangkutan. Pemindahbukuan dan pembayaran kembali ke peserta setelah dilakukan pendaftaran nomor rekening baru, maka mitra bayar akan membayarkan uang pensiun kepada penerima pensiun. Pembayaran pensiun pada umumnya akan diselesaikan pada bulan berkenaan.

KESIMPULAN

Simpulan

Dokumen persyaratan yang wajib diserahkan oleh peserta kepada PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Surabaya adalah formulir Permintaan Pembayaran, Surat Keputusan Pensiun dengan pas foto, Surat Keterangan Penghentian Pembayaran atau SKPP, pas foto dengan ukuran 3×4 sebanyak dua lembar, fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) pemohon, Fotocopy buku tabungan, Fotocopy Nomor Pokok Wajib Perpajakan (NPWP). Setelah dokumen lengkap, proses selanjutnya adalah perhitungan, verifikasi, otorisasi hingga pembayaran yang dilakukan oleh mitra bayar dari PT. TASPEN (Persero).

Dalam melaksanakan pembayaran dana pensiun, PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Surabaya menyediakan tiga media pembayaran, yaitu melalui rekening bank, PT. Pos Indonesia dan tunai di kantor cabang. Pembayaran melalui masing-masing mitra bayar diatur dalam Peraturan Direksi PT Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (Persero) nomor PD-24/DIR/2013 tentang Tata cara pencairan, penyaluran, pembayaran, dan pertanggung jawaban dana belanja pensiun.

Pada peraturan tersebut dijelaskan beberapa poin dalam hal pembayaran, seperti hal-hal yang harus dilakukan peserta, mitra bayar maupun kantor cabang. Hal-hal yang harus dilakukan oleh peserta salah satunya adalah melakukan update data apabila ada perubahan status yang terjadi pada peserta. Kemudian hal-hal yang dilakukan oleh mitra bayar secara keseluruhan adalah membayarkan uang pensiun kepada peserta, menyampaikan laporan dalam bentuk Surat Pertanggungjawaban Mutlak atas pembayaran yang telah ditandatangani oleh Pejabat Mitra Bayar yang berwenang, dan yang paling penting adalah menerapkan atau mematuhi Perjanjian Kerja Sama dengan PT. TASPEN (Persero).

Hal-hal yang dilakukan oleh kantor cabang baik untuk pembayaran melalui bank, kantor Pos atau melalui kantor cabang sendiri antara lain menghentikan sementara pembayaran pensiun pada bulan berikutnya dengan keadaan tertentu, dan mengevaluasi kepatuhan Perjanjian Kerjasama oleh mitra bayar. Dalam melakukan aktivitas pembayarannya, PT. TASPEN (Persero) mendapati beberapa kendala. Kendala pertama adalah keterlambatan pembayaran uang pensiun kepada penerima yang sebenarnya sudah tidak berhak menerima. Kedua, keterlambatan untuk tanggal pembayaran uang pensiun kepada peserta karena terjadi gagal pemindahbukuan.

Menimbang dari peraturan yang ada dengan yang terjadi di lapangan, maka dapat disimpulkan bahwa prosedur pembayaran belum sepenuhnya berhasil. Hal itu dikarenakan peserta tidak melakukan

kewajibannya dengan baik dan penuh tanggungjawab. Oleh sebab itu, perusahaan mempunyai cara untuk mengatasi masalah tersebut dengan harapan kejadian seperti itu dapat diminimalisir untuk kedepannya. Solusi yang dimiliki perusahaan adalah melakukan otentikasi atas pembayaran dana pensiun dan melakukan monitoring pindah buku pada aplikasi NED atau New E-Dapem.

Saran dan Implikasi Penelitian

Saran

Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian di PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Surabaya diharapkan bisa melakukan pembaruan atau *update* terkait prosedur pembayaran pensiun kepada peserta Taspem. Serta untuk mempermudah dalam melakukan proses wawancara, disarankan peneliti melakukan observasi dan mencari informasi terlebih dahulu. Hal ini disarankan agar proses wawancara yang dilakukan mendapatkan hasil yang maksimal dan mendapat kesimpulan yang jelas.

Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti pada PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Surabaya agar pembayaran pensiun kepada peserta Taspem tidak terhambat, implikasi manajemen PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Surabaya yaitu dengan cara memperbanyak sosialisasi kepada peserta Taspem. Dunia digital adalah suatu pilihan yang tepat untuk perusahaan melakukan sosialisasi. PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Surabaya sendiri sudah mempunyai *account* Instagram dengan nama *taspem_surabaya* dengan jumlah pengikut 444 orang. Perusahaan dapat memanfaatkan media tersebut untuk bersosialisasi tentang pentingnya peserta program pensiun dalam melakukan kewajibannya. Sosialisasi dapat dilakukan dalam beberapa cara, seperti membuat video *champagne* atau desain Poster untuk diupload di *account* Instagram. Sosialisasi

ini sebagai bentuk usaha perusahaan dalam mengingatkan kepada peserta dan meminimalisir ketidaksesuaian data peserta sehingga prosedur pembayaran pensiun dapat terlaksana dengan baik.

DAFTAR RUJUKAN

Budihardjo (2014) *Panduan Praktis Menyusun SOP*. 1st edn. Edited by Andriansyah. Jakarta: Raih Asa Sukses. Available at: <https://play.google.com/store/books/details?id=-wzQBgAAQBAJ>.

Hidayatullah, W. (2021) 'Prosedur Pembayaran Dana Pensiun Pertama Peserta Taspen Pada PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Madiun', *Finance and Banking Diploma thesis, Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya*. Available at: <http://eprints.perbanas.ac.id/8284/>.

Kasmir (2013) *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Rajawali Pers.

Kasmir (2017) *Analisis Laporan Keuangan*. 10th edn. Jakarta: Rajawali Pers.

Latumaerissa, J. R. (2017) *Bank & Lembaga Keuangan Lain Teori dan Kebijakan*. 1st edn. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Mahardika, I. (2021) *Panduan Mudah Menyusun SOP*. 1st edn. Edited by F. Husaini. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia. Available at: <https://play.google.com/store/books/details?id=RX9OEAAAQBAJ>.

Morissan (2017) *Metode Penelitian Survey*. 1st edn. Jakarta: Kencana. Available at: <https://play.google.com/store/books/details?id=LhZNDwAAQBAJ>.

Mulyadi (2016) *Sistem Akuntansi*. 4th edn. Jakarta: Salemba 4.

Otoritas Jasa Keuangan (2016) *Hidup Sejahtera Saat Pensiun*. Jakarta.

Otoritas Jasa Keuangan (2019) *Program Pensiun*. 6th edn. Jakarta: Tirta Segara.

Peraturan Pemerintah RI (2021) *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 94 Tahun 2021 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil*.

PT Taspen (Persero) (2018a) *Program Pensiun, Taspen*. Available at: <https://www.taspen.co.id/layanan/detail-pensiun> (Accessed: 11 July 2022).

PT Taspen (Persero) (2018b) *Sejarah PT. TASPEN (Persero), Taspen*. Available at: <https://www.taspen.co.id/tentang-kami/sejarah> (Accessed: 12 July 2022).

PT Taspen (Persero) (2021) *PD-17/DIR/2021 tentang Perilaku Etika (Code Of Conduct) PT. TASPEN (Persero)*. Surabaya.

Rasto (2015) *Manajemen Perkantoran*. 1st edn. Bandung: ALFABETA.

Rifka (2017) *Step by Step Lancar Membuat SOP*. 1st edn. Edited by A. Mahardika. Yogyakarta: Huta Media. Available at: <https://play.google.com/store/books/details?id=qxdxDwAAQBAJ>.

Rukajat, A. (2018) *Pendekatan Penelitian Kuantitatif (Quantitative Research Approach)*. 1st edn. Yogyakarta: Deepublish. Available at: <https://play.google.com/store/books/details?id=1pWEDwAAQBAJ>.